

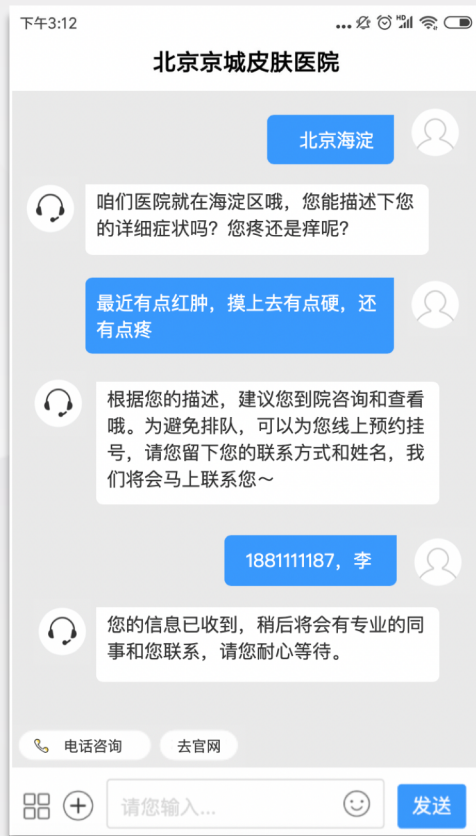
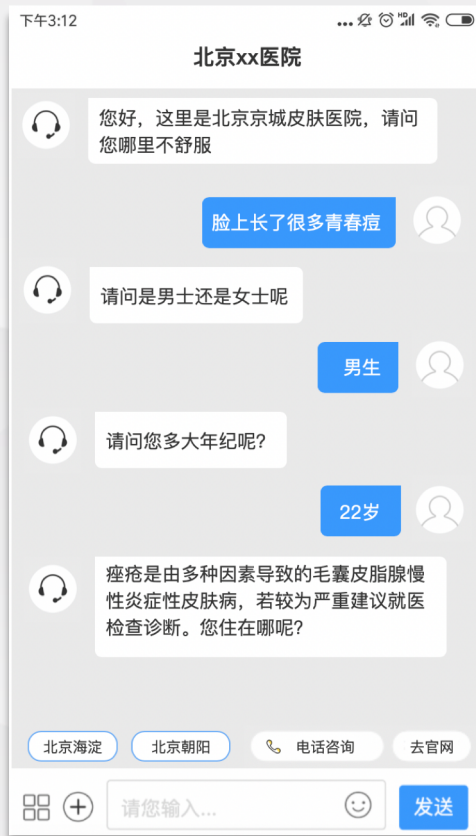
# 营销通-智能客服产品操作手册

---

2020年5月



- 机器人识别访客咨询意图，根据客户设定的语料内容，匹配对话内容，智能回答访客问题并完成转化目标，如获取客户线索，收集客户信息等。
- 根据用户的聊天内容和质量不同，设置人工客服接入的规则，当需要人工客服的时候接入人工客服，用在刀刃上。
- 机器人免费使用
- 机器人7\*24小时在线
- 机器人接待，缓解接待压力





- 智能客服上线后相比人工客服咨询率有明显提升，其中留微咨询率、留电咨询率**翻倍增长**。
- 智能客服二期相比一期留电咨询率、留微信咨询率及留联咨询率均呈上涨趋势，**增长24%-36%**。

一期	一句话咨询率	三句话咨询率	留电咨询率	留微信咨询率	留联咨询率
人工客服	9.66%	6.05%	0.77%	0.71%	0.96%
智能客服	13.03%	6.34%	2.1%	2.25%	2.55%
变化率	34.90%	4.79%	173.15%	215.90%	166.66%

二期	一句话咨询率	三句话咨询率	留电咨询率	留微信咨询率	留联咨询率
人工客服	11.2%	6.82%	0.86%	0.80%	1.05%
智能客服	11.16%	6.29%	2.61%	3.05%	3.3%
变化率	44.26%	-7.7%	202.03%	279.08%	214.08%

	留电咨询率	留微信咨询率	留联咨询率
智能客服一期	2.1%	2.25%	2.55%
智能客服二期	2.61%	3.05%	3.3%
变化率	24.29%	35.56%	29.41%



## 智能客服通用设置

- 营销通-组件管理-咨询进入，点击智能客服Tab，进入通用设置。
- 打开机器人对话开关，开启后机器人将会根据客户自提的物料和挖掘的历史对话物料和访客自动对话
- 机器人对话包含：机器人接待设置、人工接入设置
- 机器人接待设置可根据客户自身情况选择‘固定时间接待’或‘客服不在线或忙碌时接待’。
- 人工接入设置可选择‘连续未知问题转人工’或‘关键词转人工’







# 营销通-咨询-智能客服-机器人对话设置

**机器人接待设置：**设置在哪些场景下机器人客服介入

- **固定时间机器人接待：**指定时间段机器人才会参与接待会话。
- 可设置多个时间段。可以选择开始和结束时间，可以添加多个时间段按钮。
- 点击添加时间段，再展现一个时间段设置区域。
- 下拉精确到分。结束时间必须晚于开始时间。
- 下拉精确到分。结束时间必须晚于开始时间。可以添加多个时间段。最多可选5个时间段
- **客服不在线或忙碌时，机器人接待：**客服均不在线时或客服处于忙碌状态时，选中后机器人可自动接待
- 默认选中状态



# 营销通-咨询-智能客服-机器人对话设置

## 人工接待设置：

设置在哪些场景下需要提醒人工客服介入。达到一定规则机器人将会提示需要人工接入，转接到相应客服，若转人工失败将会继续机器人接待。

## 连续未知问题转人工：

- 开启后，访客连续N次回答都是机器人未知问题之后，会自动转人工。
- 下拉展现客户设置项，主要为设置次数。次数选择范围为1-5次。
- 关闭后再开启，次数仍旧保持上一次的次数。

## 关键词转人工：

- 客户添加了关键词之后，当访客输入的消息中包含关键词，访客直接转接到人工客服。
- 客户可输入关键词，最多输入100个。每个关键词不得超过20个字符。
- 关闭关键词转人工设置，再次打开，关键词设置仍然存在



# 营销通-咨询-智能客服-问答知识管理

## 单轮知识管理：

- 填写问答内容，当访客提问的内容和客户填写的问题内容表达意思一致时，则机器人自动按照客户填写的回答内容进行回答
- 当我的知识库无物料时：可点击“新建问答”，跳转至新建问答界面；
- 问题&问答：必填项，问题不超过100个字符，问答不超过400个字符。
- 所属类目：可选择已有的类目或新建类目，新建后则展示在下拉框内，下次可直接选择。新建类目不能和原有类目重复。

**营销通** 营销通

咨询

咨询管理 客服账号授权 防骚扰管理 智能客服

通过机器人与访客对话，提供问题推荐、内容推荐、自动回复等服务，有效提升客服效率。

问答知识管理(6) 对话流程配置 通用设置

请输入知识标题或回答 搜索

新建知识 批量导入问答

<input type="checkbox"/>	问题	回答	所属类目	审核状态	操作
<input type="checkbox"/>	上课家长可以旁听	可以的呢，家长可以随时旁听		已通过	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	老师课程不合适可以替换吗	可以的呀，不满意可以换老师换班型的，还在所在班级不喜欢或者老师的授课风格不喜欢，可以随时更换		已通过	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	课程不满意怎么办	您好，对于课程不满意，我们完全支持退款，退款会扣除已上课时费和讲义工本费。		已通过	编辑 删除

**新建知识**

问题 请输入问题，最多100个字符

回答 请输入回答，最多400个字符

所属类目 请选择问题类目

提交 取消

营销通

请输入知识标题或回答 搜索 新建知识

已选20行 批量删除 批量开启 批量暂停

<input checked="" type="checkbox"/>	问题	所属类目	状态	使用状态	更新时间	操作	
<input checked="" type="checkbox"/>	急性结膜炎的并发症有哪些	眼病, 是到八九十岁老人都是它们的目标...	结膜炎	已通过	暂停	2020-03-01 21:23:14	编辑 删除

智能客服将会基于我的知识库中的知识及客户物料提供内容推荐、猜你想问、自动回复及机器人对话等功能。 智能客服设置

单轮知识管理 多轮对话管理 推荐知识点

请输入知识标题或回答 搜索 新建知识 批量导入问答

<input type="checkbox"/>	问题	回答	所属类目	审核状态	使用状态	更新时间	操作
<input type="checkbox"/>	急性结膜炎的并发症有哪些	急性性结膜炎也就是民间人们所说的红眼病, 是一种传染性很强的眼病。从几个月的婴儿到八九十岁的老人都是它们的目标... 展开	结膜炎	已通过			编辑 删除
<input type="checkbox"/>	咽喉闭合不全的症状	发音时咽喉不能关闭致开放性鼻音、发音不清、语言障碍。吞咽时食物可透入鼻腔, 以流质明显。由于咽鼓管不能正常开放... 展开	口腔	已通过			编辑 删除
<input type="checkbox"/>	什么是咽喉闭合不全	咽喉闭合不全是由软腭或咽壁病变使咽喉不能正常闭合致开放性鼻音、发音不清、语言障碍。	口腔	已通过			编辑 删除

编辑类目

所属类目 请选择问题类目

确定 取消

编辑类目

所属类目 请选择问题类目

- + 新建类目
- 操作命令2
- 操作命令3
- 操作命令4
- 操作命令5

## 问答知识管理列表：

- 已有物料时，展示物料列表。字段包含：问题、问答、所属类目、审核状态、使用状态、更新时间、操作。且支持根据知识问题或回答的关键词进行搜索。支持批量操作。
- 可新建支持或批量导入
- 知识列表支持筛选及排序。可根据审核状态、使用状态、所属类目进行筛选；可根据被问次数、更新时间进行生序/降序排列，默认按更新时间由近及远排序。
- 所属类目：支持编辑、新建类目。Hover时，此行出现‘编辑、开启、暂停’操作icon。点击编辑按钮，出现弹窗可编辑类目。
- 使用状态：指该知识的启用状态，分为有效及暂停。新建审核中的知识，使用状态为空。审核通过后，使用状态为有效。
- 更新时间：指该知识最后一次操作的时间（含新建及修改）
- 操作：包括编辑、删除、查看。
- 点击‘新建知识’按钮跳转新建知识页面。

咨询

帮助中心

咨询管理

客服账号授权

防骚扰管理

智能客服

通过机器人与访客对话，提供问题推荐、内容推荐、自动回复等服务，有效提升客服效率。

问答知识管理

对话流程配置

通用设置

< 选择模板

帮助中心



空白对话



医院套电模版



早孕人流套电模版



学校招生套电模版



加盟套电模版

暂无内容,您可以

新建多轮对话

多轮对话

\*对话名称 请输入对话名称, 不超过40个字符

触发方式 ① ☒ 不区分访客意图 ☐ 针对特定访客意图

确定

取消

多轮对话

×

\*对话名称 请输入对话名称, 不超过40个字符

触发方式 ① ☐ 不区分访客意图 ☒ 针对特定访客意图

\*意图 ① 请输入意图关键词, 不超过30个字符

+ 添加意图关键词

问题 请输入访客提问问题, 不超过100字符

+ 添加提问问题

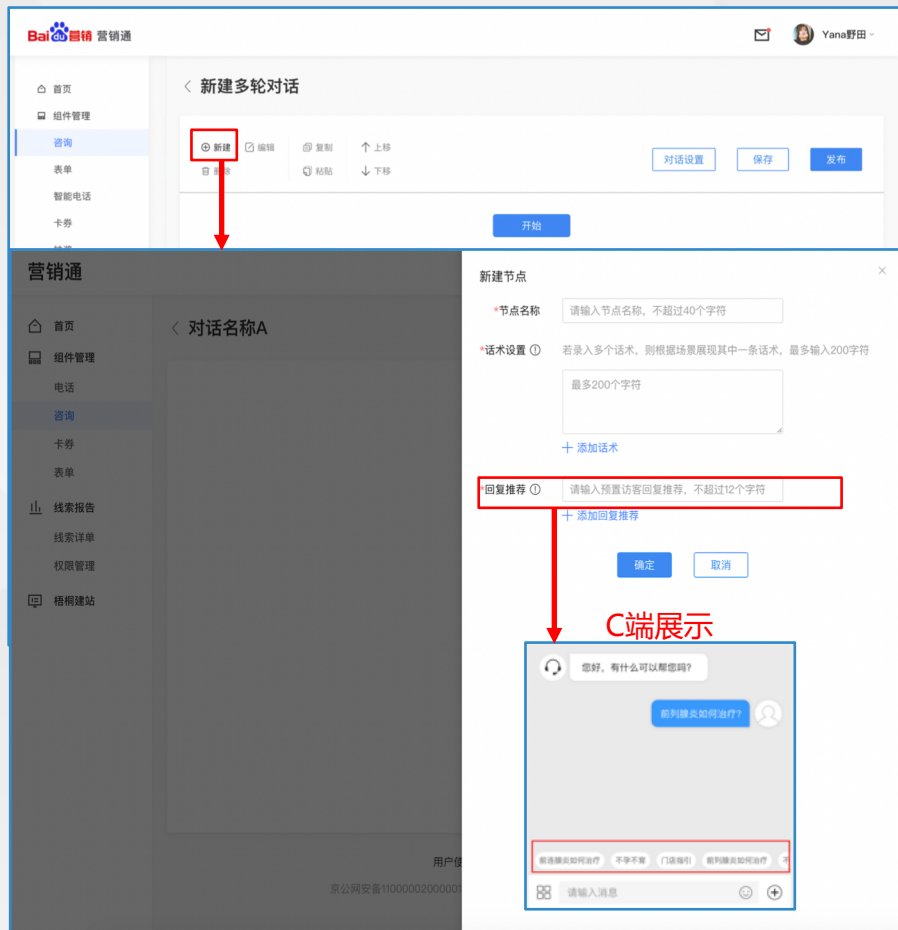
确定

取消

## 对话流程配置：

- 用于客户设置多轮对话，提供主动去引导访客和解决访客任务的流程，提供机器人对话的物料。
- 点金新建多轮对话，选择对话模版，设置对话名称及出发方式。对话名称不超过40个字符。
- **触发方式：**系统将会根据访客搜索词、前卡点击区域、访客消息确定访客意图。默认选中不区分访客意图。
- 设置不区分访客意图，则访客搜索/发送任何内容都可能触发客户在多轮对话设置的流程和语料。
- 设置针对特定访客意图，若匹配到该意图的对话将会优先使用客户在相应流程物料与访客对话。
- 选择针对特定访客意图，可填写、删除、添加意图关键词/问题，其中关键词/问题最多可添加5个，每个关键词不超过30个字符，且为必填。每个问题不超过100字符，且为非必填。
- 点击确定进入编辑对话节点页面。





## 新建对话节点：

- 点击新建，拉开右侧编辑框，进行节点设置。
- 节点名称：不超过40个字符，必填。
- 话术设置：如果客户想通过机器人提问的方式来获取访客信息，客户可设置提问话术，如请问您是男的还是女的？；如果客户想要回答访客，客户可设置回复内容。话术最多输入200字符。必填。点击新增话术，新增输入框。话术最多添加5条。若客户添加多个话术，则根据场景展现其中一条话术。点击删除可删除新增的话术。
- 回复推荐（非必填）：客户设置回复推荐后，在机器人发送消息后，展现设置的快捷回复。点击删除可删除回复推荐。



营销通

Yana野田

## 新建多轮对话

新建 编辑 复制 上移 删除 粘贴 下移 对话设置 保存 发布

开始

默认态 节点节点节点...

选中态 节点B

用户服务协议 关于百度 百度推广

京公网安备11000002000001号 互联网新闻信息服务许可 ©2018 Baidu使用百度前必读

## 新建对话节点：

- 节点默认状态时，仅新建按钮可点击。
- 选中某个节点后，可对该节点进行编辑、删除、复制、上下移动等操作。
- 选中节点，点击编辑，侧拉门进行编辑操作。
- 选中节点，点击复制，复制该节点，此时可进行粘贴操作。
- 选中节点，可进行上下移动操作。且第一个节点不支持上移，最后一个节点不支持下移。
- 点击对话设置按钮，进入对话名称和触发意图设置。
- 点击保存按钮，对话物料保存为草稿，保存成功后进入列表页。
- 点击发布按钮，发布物料。
- 点击返回，返回多轮对话列表页面。



营销通

huyue0333

首页

营销组件

咨询

表单

智能电话

卡券

抽奖

线索报告

线索详单

账户设置

基本鱼

爱番番

咨询

帮助中心

咨询管理

客服账号授权

防骚扰管理

智能客服

通过机器人与访客对话，提供问题推荐、内容推荐、自动回复等服务，有效提升客服效率。

问答知识管理(6)

对话流程配置

通用设置

输入对话名称或意图

搜索

新建多轮对话

对话名称	意图	状态	操作
对话前	你好	草稿	<a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>
加盟套电模版	-	草稿	<a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>
学校招生套电小学	小学补习、小学	已发布	<a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">复制</a>

## 多轮对话列表管理

- 用于管理多轮对话，支持搜索、新建多轮对话、选择对话模版，对话流程操作。每页展示20条对话。
- 支持模糊搜索对话名称和意图，搜索内容将会在列表展现
- 列表展示字段：对话名称、意图、状态、操作。
- 操作-复制：点击复制，复制对话名称为xxxx的对话，并进入对话的新建/编辑页面编辑。